

INHALT

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 9 |
| Benutzungshinweise | 10 |
| A Grundlagen | 13 |
| 1. Kommunikation als wesentliches Element in verschiedenen Anwendungsbereichen | 13 |
| 1.1 In der Therapie | 14 |
| 1.2 In Industrie und Verwaltung | 17 |
| 1.3 In Marketing, Verkauf und Dienstleistung | 21 |
| 1.4 In der Pädagogik | 23 |
| 1.5 Zur Erhöhung der persönlichen Kompetenz | 25 |
| 2. Voraussetzungen und Ziele des Kommunikationstrainings | 30 |
| 2.1 Ziele und Zielgruppen | 30 |
| 2.2 Voraussetzungen für Therapeuten und Trainer | 33 |
| 2.3 Voraussetzungen für das Selbsttraining | 35 |
| 3. Aufbau des Trainings | 36 |
| 3.1 Aufbau | 36 |
| 3.2 Verhaltenstraining in fünf Verhaltensbereichen | 37 |
| – Kontakt | |
| – Durchsetzen | |
| – Selbstdarstellung und Präsentation | |
| – Kommunikation in Beziehungen | |
| – Umgang mit Aggressionen und Konflikten | |
| 4. Trainerverhalten und Trainingsmethoden | 42 |
| 4.1 Trainer-/Therapeutenverhalten | 42 |
| 4.2 Gruppen- und Einzeltraining | 43 |

| | | |
|----------|---|-----|
| 4.3 | Arbeitsmaterialien | 48 |
| 4.4 | Analyse des persönlichen Verhaltens | 49 |
| 4.5 | Erarbeiten der Wissensinhalte | 51 |
| 4.6 | Übungen und Rollenspiele | 51 |
| 5. | Grundlegende Fähigkeiten in der Kommunikation | 61 |
| 5.1 | Einstieg in das Training | 61 |
| 5.2 | Basiswissen | 63 |
| 5.2.1 | Kommunikationsmodelle | 63 |
| 5.2.2 | Codierung – Decodierung | 64 |
| 5.2.3 | Vier Seiten einer Botschaft | 67 |
| 5.2.4 | Geschlechtsrollen und Kommunikation | 74 |
| 5.3 | Basisfertigkeiten | 77 |
| 5.3.1 | Senderfertigkeiten | 77 |
| | – Nonverbale Senderfertigkeiten | 77 |
| | – Paraverbale Senderfertigkeiten | 90 |
| | – Verbale Senderfertigkeiten | 96 |
| 5.3.2 | Empfängerfertigkeiten | 99 |
| B | Kommunikationstraining in fünf Verhaltensbereichen | 105 |
| 6. | Kontakt | 106 |
| 6.1 | Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten | 106 |
| 6.2 | Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining | 107 |
| 6.3 | Einstiegsübung »stumme Kontaktaufnahme« | 108 |
| 6.4 | Spezifische Wissensvermittlung (Isolation, soziale Geborgenheit, Kontaktmöglichkeiten und -themen kennen) | 108 |
| 6.5 | Fertigkeiten (Kontaktaufnahme, Gespräche einleiten, Gespräche weiterführen, aktives Zuhören) | 116 |
| 6.6 | Individuelle Rollenspiele | 129 |

| | | |
|-----|--|-----|
| 7. | Durchsetzen | 132 |
| 7.1 | Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten (persönliche Rechte, gesellschaftliche Benachteiligung von Gruppen, Frauen, Durch- setzungstraining für spezielle Gruppen) | 132 |
| 7.2 | Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining | 134 |
| 7.3 | Einstiegsübung »Ja – Nein« | 134 |
| 7.4 | Spezifische Wissensvermittlung (persönliche Rechte, persönliche Ziele, geschlechtsspezifisches Verhalten) | 134 |
| 7.5 | Fertigkeiten (Selbstsicherheit in Sprache und Körper- sprache, Beharrlichkeit, »Nein-sagen«, Bedürfnisse und Forderungen äußern, Umgang mit Gesprächskillern) | 138 |
| 7.6 | Individuelle Rollenspiele | 159 |
| 8. | Selbstdarstellung und Präsentation | 162 |
| 8.1 | Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten | 162 |
| 8.2 | Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining | 163 |
| 8.3 | Einstiegsübung »Denkmal« oder »Kurzvortrag« | 163 |
| 8.4 | Spezifische Wissensvermittlung (verschiedene Vortragsarten, Aufbau von Vorträgen, Argumentation) | 164 |
| 8.5 | Fertigkeiten (Körpersprache, Sprache, Blackout- Techniken, Kurzvortrag) | 170 |
| 8.6 | Individuelle Rollenspiele | 182 |
| 9. | Kommunikation in Beziehungen | 186 |
| 9.1 | Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten | 186 |
| 9.2 | Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining | 189 |
| 9.3 | Einstiegsübung »Gefühlspantomime« | 189 |
| 9.4 | Spezifische Wissensvermittlung (Einfluss von Gefühlen kennen, geschlechtsspezifische Unterschiede) | 189 |
| 9.5 | Fertigkeiten (Gefühlsbotschaften, Umgang mit Feedback, Metakommunikation) | 194 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 9.6 | Individuelle Rollenspiele | 211 |
| 10. | Umgang mit Aggressionen und Konflikten | 214 |
| 10.1 | Hintergrundinformationen für Trainer und Therapeuten | 214 |
| 10.2 | Lernziele für Tn/Kl und zum Selbsttraining | 215 |
| 10.3 | Einstiegsübung »Kritik« | 215 |
| 10.4 | Spezifische Wissensvermittlung (Konflikt- definition, Konfliktarten, Konfliktanalyse) | 216 |
| 10.5 | Fertigkeiten (Gewaltfreie Kommunikation, Argumentation, Debatte, Konfliktgespräch) | 222 |
| 10.6 | Individuelle Rollenspiele | 234 |
| C | Weiterführende Maßnahmen | 237 |
| 11. | Kombinationsmöglichkeiten mit anderen Kompetenzbereichen am Beispiel Stresskompetenz | 237 |
| 11.1 | Kurzfristige Erleichterung | 238 |
| 11.2 | Langfristige Stressbewältigung | 242 |
| 12. | Ein Thema der Zukunft: Interkulturelle Kommunikation (von Andreas Bruch) | 245 |
| 12.1 | Grundlagen interkultureller Kommunikation | 247 |
| 12.2 | Interkulturelles Kommunikationstraining | 254 |
| | Dank | 265 |
| | Literatur | 266 |